



Autopista del Norte

Miraflores, 05 de febrero de 2020
Resol.Ger.Gen-2020-006

Señor:

Claudio Cardozo

Salta N° 1072, Mendoza, Argentina

admbaresdelmundo@gmail.com

Presente.

Asunto: Reclamo N° WHUA202001090002 – Peaje Huarney de fecha 09.01.2020.

I. VISTOS

Con fecha 09 de enero de 2020, el señor Claudio Cardozo, identificado con documento de identidad no especificado N° 25881569 (en adelante el "Usuario") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario") a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WHUA202001090002 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo del Usuario es lo siguiente:

"Ayer, alrededor de las 19.30, pasé por el peaje y al recorrer menos de 2km me topé con una cubierta. No alcance a esquivarla y esto ocasionó la rotura del radiador de la camioneta en la que me movilizo. Necesito saber como seguir este tema ya que tengo entendido que el peaje colabora con el arreglo"

De conformidad con la cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial N° 4: Pativilca – Santa – Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N, de fecha 18 de febrero de 2009 y sus modificaciones (en adelante, el "Contrato de Concesión"), el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Reglamento Interno"), el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de OSITRAN") y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el Reclamo del Usuario.

II. CONSIDERANDOS

El Concesionario tiene a su cargo la Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial N° 4: Pativilca – Santa – Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, representado

Av. 28 de Julio 150 Piso 4
Miraflores - Lima 18 – Perú
Teléfono: +511 625 4500

aunor.pe



Autopista del Norte

por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC (en adelante, el "Concedente").

Conforme a la cláusula 6.7 del Contrato de Concesión, a partir de la Fecha de Inicio de Explotación (conforme este término se encuentra definido en el Contrato de Concesión), el Concesionario tiene la obligación de abrir un libro de reclamos y sugerencias, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de OSITRAN. Adicionalmente, en la cláusula 8.7 del Contrato de Concesión se establece que el referido libro de reclamos y sugerencias deberá ser abierto por el Concesionario en cada unidad de peaje, con la finalidad que los usuarios de los tramos de la Concesión registren en él sus reclamos y el Concesionario dé trámite a todos ellos conforme al Reglamento de OSITRAN.

Conforme al artículo 12 del Reglamento de OSITRAN, el Concesionario debe contar con su propio reglamento de atención de reclamos, el cual no debe contradecir las disposiciones del Reglamento de OSITRAN, pudiendo inclusive establecer derechos y garantías mayores a favor de los usuarios. En atención a ello, el Concesionario cuenta con el Reglamento Interno.

Según lo establece el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 17 del Reglamento Interno, AUNOR podrá extender su plazo de respuesta de reclamos a treinta (30) días hábiles, en casos particularmente complejos; siendo aplicable dicho plazo de respuesta al Reclamo, dado que para la emisión de la presente resolución se ha requerido un informe técnico detallado sobre el estado de la vía a fin de poder constatar los hechos relatados por el Usuario.

En el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 9 del Reglamento Interno se exponen los requisitos para la admisión de los reclamos. De otro lado, en el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 3 del Reglamento Interno se establecen las materias sobre las cuales los usuarios pueden presentar reclamos al Concesionario. Por lo tanto, debe determinarse, en primer lugar, si el Reclamo presentado por el Usuario cumple con los requisitos estipulados para su admisibilidad y, luego, si corresponde a una de las materias de reclamo establecidas en los reglamentos indicados en este párrafo.

En relación a lo anterior, debemos señalar que el Reclamo cumple con los requisitos de presentación indicados en el artículo 9 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión. Posteriormente, se observa de la revisión de la ficha de reclamación N° WHUA202001090002 que el Reclamo está referido a supuestos objetos presentes en la vía que obstruían el paso. En tal sentido, se advierte que el Reclamo del Usuario corresponde a la materia indicada en el literal c) del artículo 3 del Reglamento Interno y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de OSITRAN. Por tales motivos, corresponde al Concesionario dar respuesta al Reclamo del Usuario.

En cuanto al tema de fondo, el Usuario describe en el Reclamo la presencia de un objeto ajeno a la vía que habría provocado la ruptura del radiador de su vehículo al colisionar accidentalmente con éste y solicita información sobre el proceso de reintegro por los gastos de reparación.



Autopista del Norte

Al respecto, cabe señalar que los datos proporcionados en el Reclamo resultan insuficientes para una constatación precisa de los sucesos relatados por el Usuario. Los datos que resultarían pertinentes para la resolución del Reclamo serían, por ejemplo: la ubicación exacta del lugar de ocurridos los hechos, la hora aproximada, una mayor exactitud en la descripción del objeto colisionante, entre otros que resultasen relevantes para el caso en concreto. Por otro lado, el Usuario solicita el reintegro de los gastos por los daños materiales producto del incidente; no obstante, no adjunta al Reclamo ningún documento como prueba fehaciente de los hechos afirmados.

Cabe resaltar que el Concesionario cumple cabalmente con sus obligaciones de conservación mediante cuadrillas de limpieza y patrullas de monitoreo que supervisan de manera constante las condiciones de la vía a fin de garantizar un servicio de excelencia dentro de los niveles exigidos por el Contrato de Concesión.

Debemos señalar que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, bajo una política de mejora continua; sino también a brindar un trato amable y la colaboración debida, y en la medida de sus posibilidades, a todo usuario, entidad estatal y/o en general terceros dentro del ámbito de influencia de la Red Vial N° 4, en el marco de las competencias asignadas al Concesionario por ley y por el Contrato de Concesión.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR INFUNDADO** el Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Contra la presente Resolución, procede recurso de reconsideración dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (sustentado en nueva prueba), dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución.

Asimismo, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente Resolución, también procede recurso de apelación dirigido a la Gerencia General de Autopista del Norte S.A.C. (cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro derecho; se sustente en una nulidad; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración), quien elevará el mismo al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

Atentamente,

Víctor Tirado Chapañán
Gerente General

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Claudio Cardozo	Ficha Número:
Razón Social:	Soy particular	WHUA202001090002
Doc. Identidad:	25881569	Fecha:
Dirección:	Salta 1072, Mendoza, Argentina	09/01/2020 - 12:18
Correo Electrónico:	admbaresdelmundo@gmail .com	
Reclamo o Sugerencia:		
<p>Ayer, alrededor de las 19.30, pasé por el peaje y al recorrer menos de 2km me topé con una cubierta. No alcance a esquivarla y esto ocasionó la rotura del radiador de la camioneta en la que me movilizo.Necesito saber como seguir este tema ya que tengo entendido que el peaje colabora con el arreglo</p>		